

## Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ DFI

### Tôi nên làm gì nếu tôi có vấn đề với một viện tài chánh?

Vì quý vị và ngân hàng, công đoàn tín dụng, hằng chuyển ngan, v.v... của quý vị biết rõ nhất về (các) trương mục của quý vị, xin liên lạc trực tiếp với họ. Quý vị có thể liên lạc với ban quản trị cao cấp hoặc nhân viên phụ trách người tiêu thụ để nhờ giúp thêm.

Nếu vấn đề không được giải quyết thỏa đáng cho quý vị, quý vị có thể liên lạc với Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ của DFI, và họ sẽ:

- Nghe kỹ chi tiết của quý vị
- Duyệt xét các quan ngại của quý vị
- Cung cấp chi tiết cho quý vị về cách nộp đơn khiếu nại của người tiêu thụ với các viện tài chánh có giấy phép của DFI
- Hoặc trợ giúp quý vị bằng cách liên lạc với cơ quan kiểm soát viện tài chánh liên bang khi thích ứng.

### Ghi Chú Quan Trọng:

Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ của DFI chuyên cung cấp các giải pháp nhanh chóng và hiệu quả cho người tiêu thụ về các thắc mắc và trả ngại của họ.

Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ của DFI không phải là cơ quan bênh vực cho cá nhân người tiêu thụ hoặc hằng có giấy phép hoạt động. Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ giúp phương tiện truyền thông giữa người tiêu thụ và viện tài chánh để trợ giúp trong tiến trình giải quyết. Chúng tôi không có quyền pháp định để bắt bồi thường, đảo ngược tiền phạt hoặc các phí tổn hoặc lệ phí khác.

## Sơ Lược Về DFI

Bộ Đặc Trách Các Viện Tài Chánh California (DFI) giám sát hoạt động an ninh của các viện tài chánh có giấy phép của tiểu bang, gồm cả các ngân hàng tiểu bang và công đoàn tín dụng tiểu bang.

DFI bảo đảm lòng tin của công chúng đặt vào các viện tài chánh bằng cách bảo vệ quyền lợi của những người ký thác tiền, người vay tiền, cổ đông và người tiêu thụ bằng cách thi hành các đạo luật thích ứng của tiểu bang và liên bang.

DFI có trách nhiệm điều hành các đạo luật tiểu bang kiểm soát: ngân hàng, công đoàn tín dụng, ngân hàng ký nghệ, công ty trust, văn phòng các ngân hàng ngoại quốc, các hằng cấp chi phiếu du hành và các phương tiện trả tiền (ngân lệnh), và các hằng chuyển ngan.

- ▶ Đến Web site của DFI  
[www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov)
- ▶ Email cho Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ của DFI  
[consumer@dfi.ca.gov](mailto:consumer@dfi.ca.gov)
- ▶ Gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Người Tiêu Thụ của DFI  
1-800-622-0620 hoặc (916) 322-0622
- ▶ Viết thư cho DFI Consumer Services Office  
Attention: Consumer Services  
1810 13th Street  
Sacramento, CA 95811

### Làm thế nào để tôi nộp đơn khiếu nại của người tiêu thụ?

Quý vị có thể điền Mẫu Khiếu Nại của Người Tiêu Thụ (có để trên Web site của chúng tôi) hoặc cung cấp các chi tiết sau bằng email hoặc gửi thư:

- Tên, địa chỉ, số điện thoại của quý vị
- Chữ ký, hoặc giấy cho phép hành động cho một người khác
- Tên và địa chỉ của viện tài chánh
- Loại trương mục (tiết kiệm, chi phiếu, thẻ tín dụng, v.v...)
- Bản sao bất cứ văn kiện nào liên hệ (bản kết toán trương mục)
- Bản tóm lược các sự kiện liên quan đến đơn khiếu nại của quý vị hoặc kết quả mong muốn

Chúng tôi sẽ gửi thư cho biết đã nhận khiếu nại của quý vị và liên lạc với viện tài chánh đó để họ trả lời.

## TIỂU BANG CALIFORNIA

Cơ Quan Thương Nghiệp, Chuyên Chở & Gia Cư

### BỘ ĐẶC TRÁCH CÁC VIỆN TÀI CHÁNH

## Thông Tin cho Khách Hàng của Các Viện Tài Chánh Tiểu Bang



Bộ Đặc Trách Các Viện Tài Chánh

Cơ quan nào của chính quyền cấp giấy phép hoạt động cho viện tài chánh của tôi?

Làm thế nào để tôi liên lạc với nhân viên phụ trách người tiêu thụ?

Làm thế nào để tôi nộp đơn khiếu nại của người tiêu thụ?

Trợ Giúp Người Tiêu Thụ

[www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov)

# Ai cấp giấy phép hoạt động cho viện tài chánh của tôi?

## Ai cấp giấy phép hoạt động cho ngân hàng của tôi?

Nếu ngân hàng của quý vị là một ngân hàng thành lập theo hiến chương tiểu bang California, ngân hàng đó sẽ do Bộ Đặc Trách Các Viện Tài Chánh California và Công Ty Bảo Hiểm Ký Thác Liên Bang (FDIC) cấp giấy phép. Ngân hàng thành lập theo hiến chương tiểu bang California cũng có thể là hội viên của Hệ Thống Quỹ Dự Trữ Liên Bang.

Nếu ngân hàng của quý vị là một ngân hàng thành lập theo hiến chương toàn quốc, cơ quan kiểm soát chính là Văn Phòng Kiểm Soát Viên Tiền Tệ (OCC). Ngân hàng thành lập theo hiến chương toàn quốc cũng phải là hội viên của Hệ Thống Quỹ Dự Trữ Liên Bang và có bảo hiểm tiền ký thác qua Công Ty Bảo Hiểm Ký Thác Liên Bang. Xem chi tiết liên lạc bên dưới.

## Công Đoàn Tín Dụng Của Tôi?

Nếu công đoàn tín dụng của quý vị là một công đoàn tín dụng thành lập theo hiến chương tiểu bang California thì sẽ do Bộ Đặc Trách Các Viện Tài Chánh California và Cơ Quan Công Đoàn Tín Dụng Toàn Quốc (NCUA) cấp giấy phép.

Nếu công đoàn tín dụng của quý vị là một công đoàn tín dụng thành lập theo hiến chương liên bang thì sẽ do Cơ Quan Công Đoàn Tín Dụng Toàn Quốc cấp giấy phép. Xem chi tiết liên lạc ở dưới.

## Chi Tiết Liên lạc cho Người Tiêu Thu

### Các Cơ Chế Kiểm Soát và Cơ Quan Liên Bang:

Office of the Comptroller of the Currency (OCC) (Văn Phòng Kiểm Soát Viên Tiền Tệ), 1-800-613-6743, email [customer.assistance@occ.treas.gov](mailto:customer.assistance@occ.treas.gov), [www.occ.treas.gov](http://www.occ.treas.gov).

Office of Thrift Supervision (OTS) (Văn Phòng Giám Sát Tiết Kiệm), 1-877-382-4357, [www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov).

Federal Trade Commission (FTC) (Hội Đồng Mậu Dịch Liên Bang), 1-202-382-4357, email [crc@ftc.gov](mailto:crc@ftc.gov), [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).

## Công ty cho vay, ngân hàng để đương hoặc nhà môi giới để đương của tôi?

Các công ty cho vay và nhiều ngân hàng để đương (cho vay tiền mua nhà) thuộc quyền kiểm soát của Bộ Công Ty California. Các nhà môi giới để đương thuộc quyền kiểm soát của Bộ Bất Động Sản California hoặc Bộ Công Ty. Xem chi tiết liên lạc ở dưới.

## Viện tài chánh của tôi có bảo hiểm hay không?

Tất cả các ngân hàng thành lập theo hiến chương tiểu bang đều phải có bảo hiểm của Công Ty Bảo Hiểm Ký Thác Liên Bang. **Bảo hiểm** ký thác liên bang bảo vệ \$100,000 tiền ký thác đầu tiên được hoàn trả tại Hoa Kỳ.

Công Đoàn Tín Dụng có bảo hiểm của National Credit Union Share Insurance Fund (NCUSIF). Hãy đến Web site của NCUA tại [www.ncua.gov](http://www.ncua.gov) hoặc gọi cho Đường Dây Hotline Trợ Giúp Người Tiêu Thu của NCUA số 1-800-755-1030.

Các Công Đoàn Tín Dụng cũng có bảo hiểm của American Share Insurance (ASI), 1-800-521-6342, [www.americanshare.com](http://www.americanshare.com).

## Có giấy phép hay không có giấy phép?

Xin thông báo cho DFI nếu quý vị biết một viện tài chánh hoặc Web site các dịch vụ tài chánh nào mà quý vị tin rằng đã quảng cáo họ là một viện tài chánh hợp lệ mà lời quảng cáo đó không đúng sự thực. DFI sẽ điều tra và áp dụng biện pháp kiểm soát thích ứng đối với các thực thể không có giấy phép.

Tin tức này và các tin khác có đăng trên Web site của DFI tại [www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov) trong mục "Consumers" (Người Tiêu Thu).

## Làm thế nào để tôi tìm các tài sản tôi đã có trong một trương mục cũ và/hoặc đã đóng?

Tiểu Bang California đang giữ nhiều tỷ bạc tài sản vô thừa nhận. Các tài sản này đã được các thương nghiệp và tổ chức, kể cả các viện tài chánh, giao cho Tiểu Bang để cất giữ, theo luật định.

Hãy đến Web site của Phòng Tài Sản Vô Thừa Nhận, Văn Phòng Kiểm Soát Viên Tiểu Bang California tại <http://scoweb.sco.ca.gov/UCP/>.

Web site có chi tiết về Chương Trình Tài Sản Vô Thừa Nhận và cung cấp các mẫu quý vị cần khi nộp đơn xin đòi tài sản vô thừa nhận hoặc quý vị có thể gọi số 1-800-992-4647 (Toàn quốc) (916) 323-2827 (Ngoài Hoa Kỳ).

## Làm thế nào để tôi tìm một viện tài chánh đã dời chỗ, sát nhập hoặc đóng cửa?

Các nguồn tài nguyên tốt nhất để tìm các viện tài chánh đã đóng cửa, sát nhập hoặc dời chỗ:

Bộ Lưu Dữ Kiện của Trung Tâm Thông Tin Toàn Quốc tại [www.ffiec.gov/nic](http://www.ffiec.gov/nic)

Trang Tìm Kiếm Ngân Hàng FDIC tại [www2.fdic.gov/idsap/main\\_bankfind.asp](http://www2.fdic.gov/idsap/main_bankfind.asp).

### Các Bộ và Cơ Quan Tiểu Bang:

Department of Corporations (Bộ Công Ty), 1-866-275-2677, [www.corp.ca.gov](http://www.corp.ca.gov).

Department of Real Estate (Bộ Bất Động Sản), 916-227-0864, [www.dre.ca.gov](http://www.dre.ca.gov).

Department of Consumer Affairs (Bộ Phụ Trách Người Tiêu Thu), 1-800-952-5210, [dca@dca.ca.gov](mailto:dca@dca.ca.gov), [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov).

Department of Justice, Attorney General (Bộ Tư Pháp, Tổng Chưởng Lý), 1-800-952-5225, <http://ag.ca.gov>.

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) (Công Ty Bảo Hiểm Ký Thác Liên Bang), 1-877-ASKFDIC hoặc 1-877-275-3342, e-mail [ombudsman@fdic.gov](mailto:ombudsman@fdic.gov), [www.fdic.gov](http://www.fdic.gov).

National Credit Union Administration (NCUA) (Cơ Quan Công Đoàn Tín Dụng Toàn Quốc), 1-703-518-6300, e-mail [ombudsman@ncua.gov](mailto:ombudsman@ncua.gov), [www.ncua.gov](http://www.ncua.gov).

Federal Reserve Bank of San Francisco (Ngân Hàng Dự Trữ Liên Bang San Francisco), 1-866-838-9247, e-mail [consumerhelp@federalreserve.gov](mailto:consumerhelp@federalreserve.gov), [www.frbsf.org](http://www.frbsf.org).